

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdelingen

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	149
Besvarelser fra afdelingens patienter:	70
Afdelingens svarprocent:	47%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

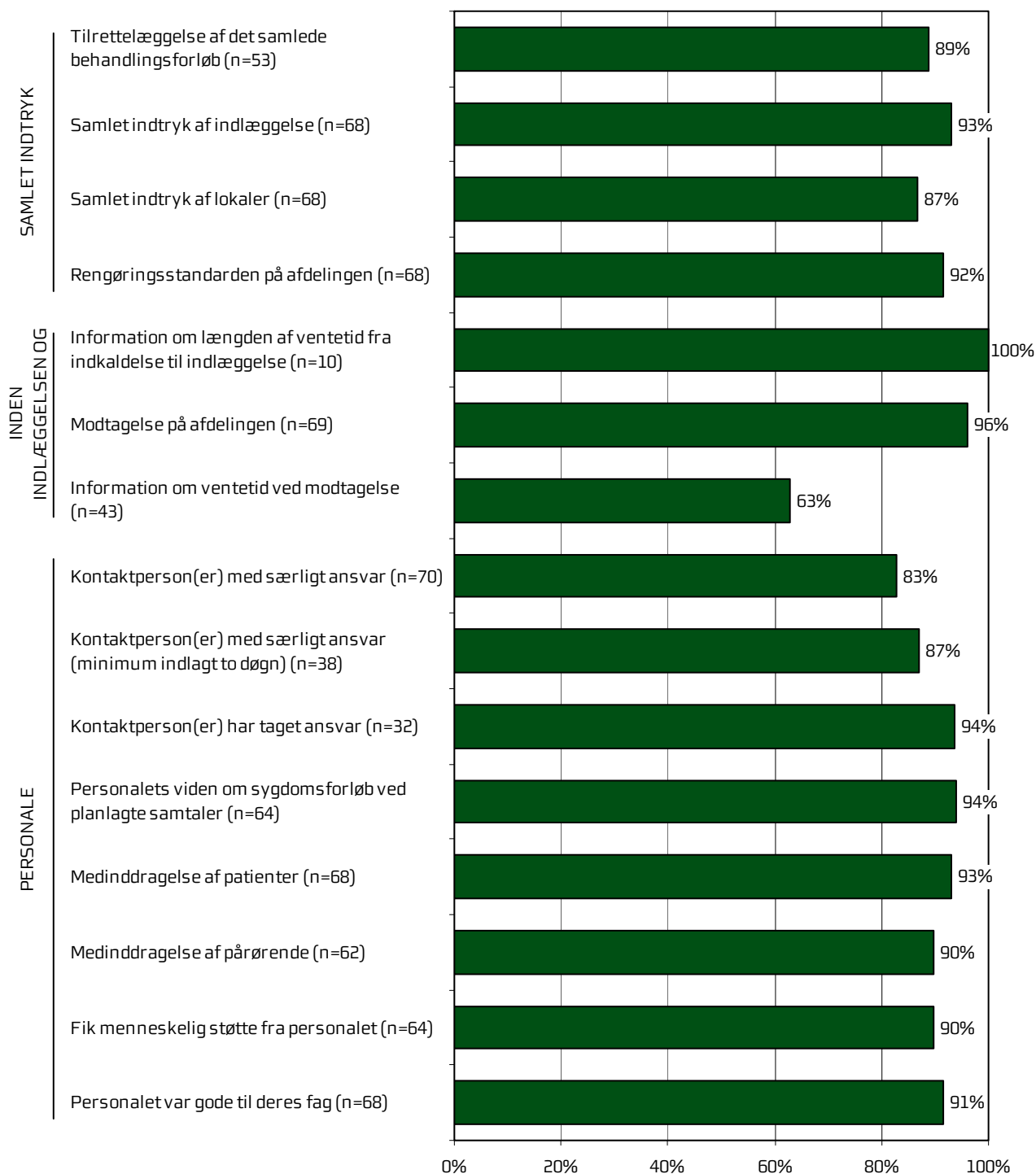
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

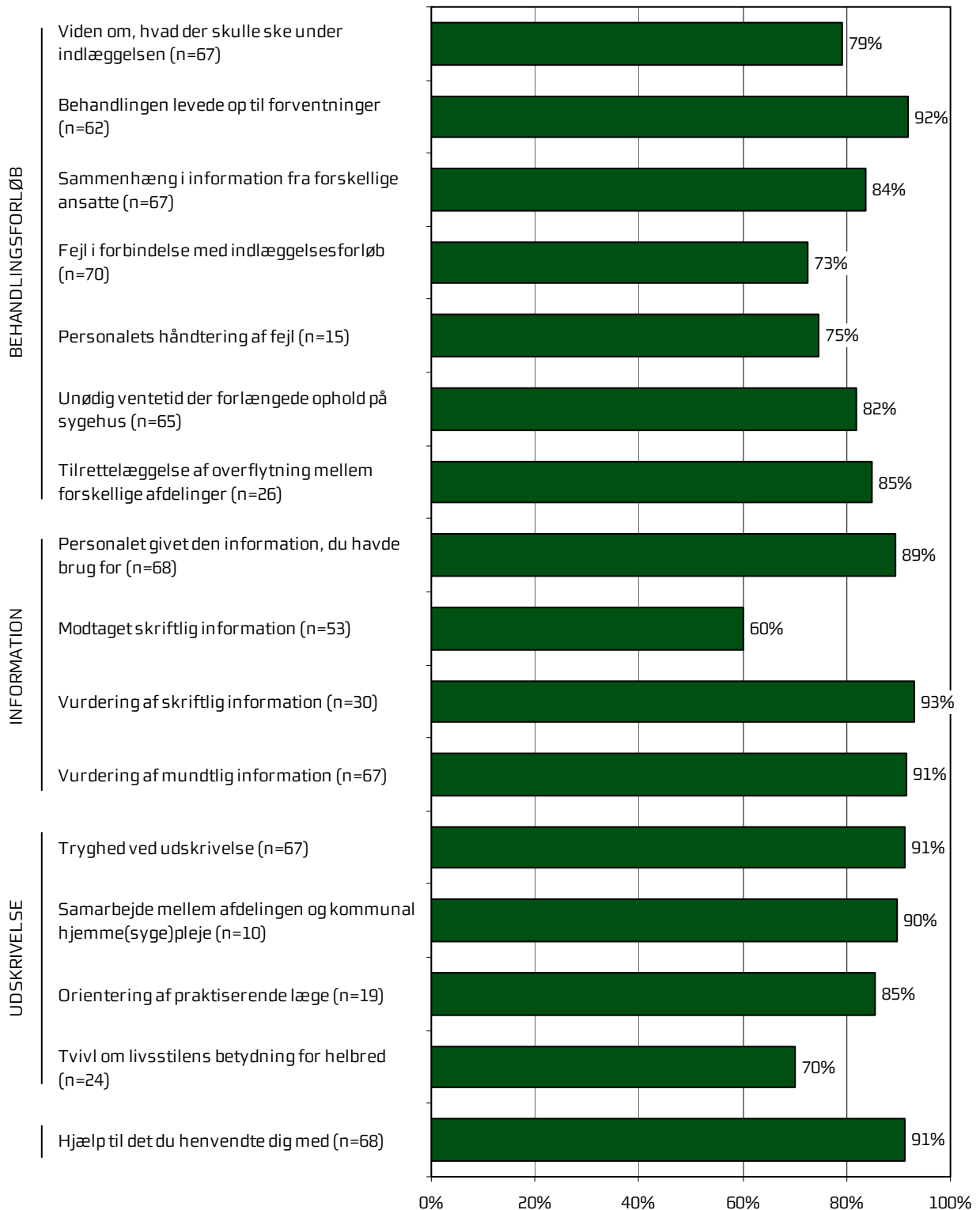
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Børneafdeling B, Viborg

2010-tallet er for: Børneafdeling B

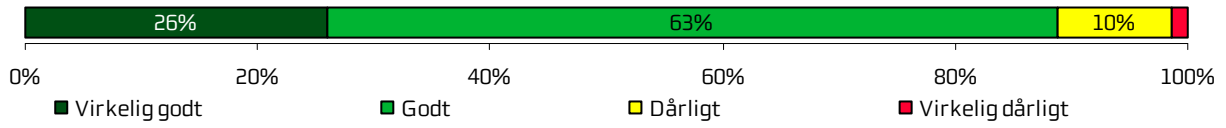
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

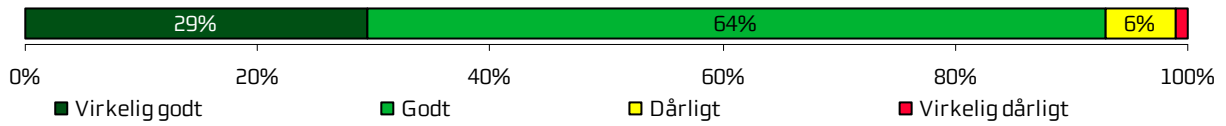
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

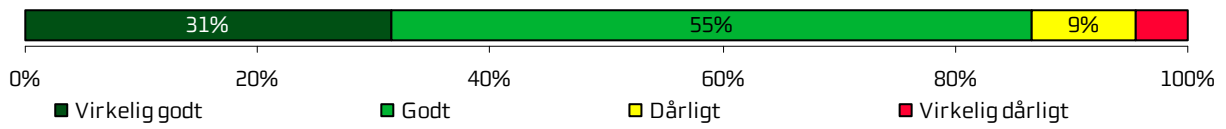
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



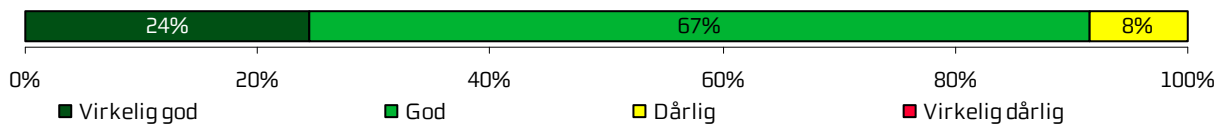
Samlet indtryk af indlæggelse (n=68)



Samlet indtryk af lokaler (n=68)



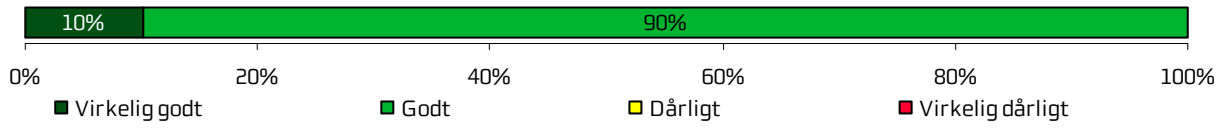
Rengøringsstandard på afdelingen (n=68)



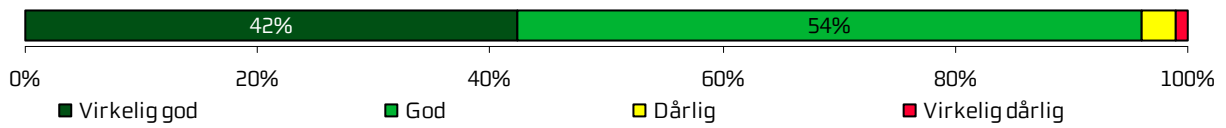
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	95 %	93 %	95 %	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	96 %	94 %	98 %	93 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	96 % *	91 %	98 % *	89 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	92 %	-	97 %	91 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

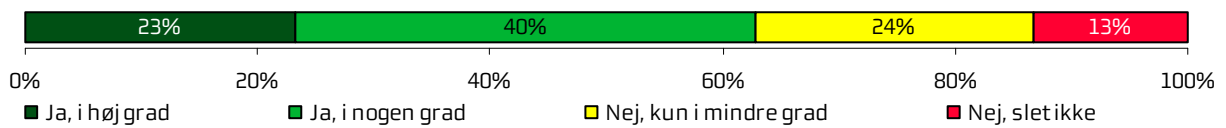
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=69)



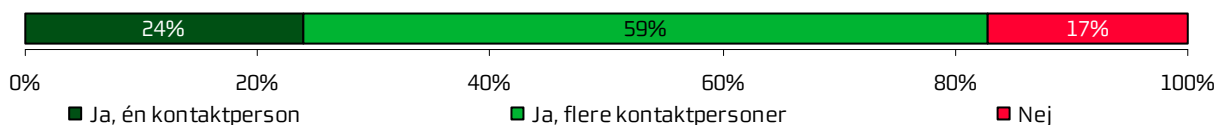
Information om ventetid ved modtagelse (n=43)



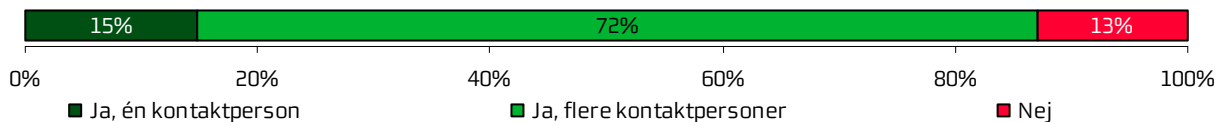
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	80 % *	90 % *	100 %	96 % *	99 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	100 %	97 %	99 %	95 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63 %	69 %	76 %	85 % *	59 %	68 %

Personale

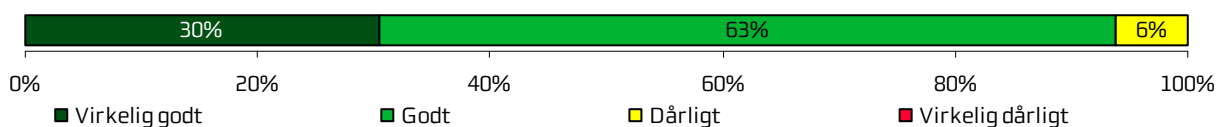
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



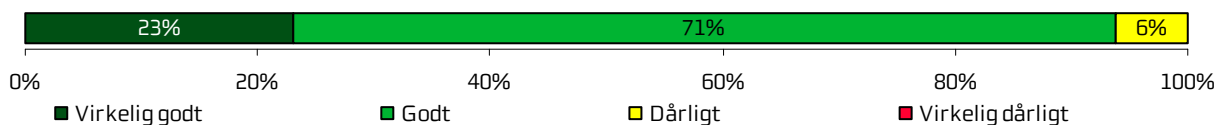
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=38)



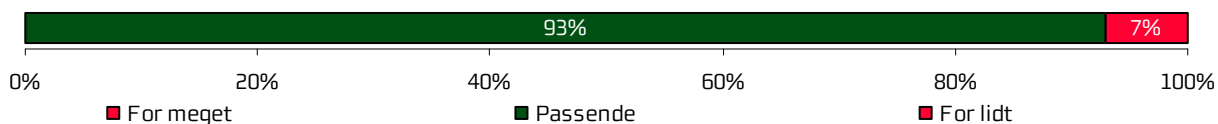
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=32)



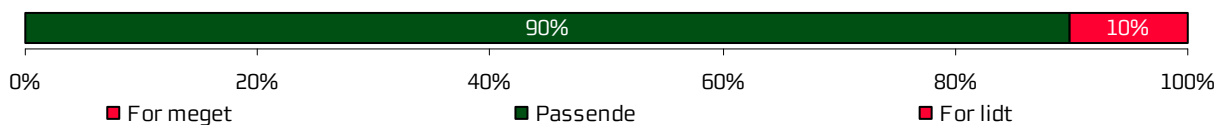
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



Medinddragelse af patienter (n=68)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



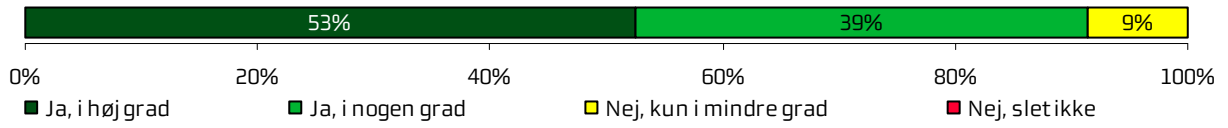
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=64)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	80 %	88 %	91 %	74 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	87 %	79 %	85 %	91 %	68 % *	77 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	94 %	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	92 %	99 %	87 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	94 %	94 %	96 %	82 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	92 %	91 %	94 %	72 % *	79 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	96 %	89 %	97 %	89 %	92 %

Personale (fortsat)

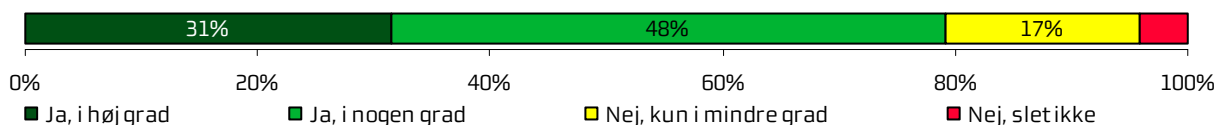
Personalet var gode til deres fag (n=68)



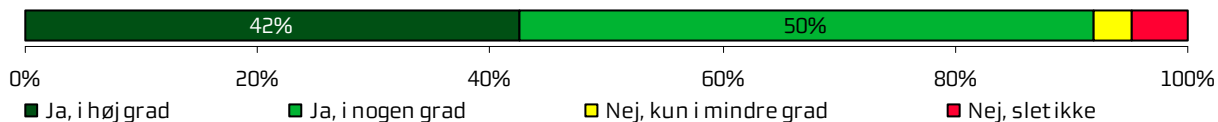
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	96 %	97 %	99 % *	95 %	96 %

Behandlingsforløb

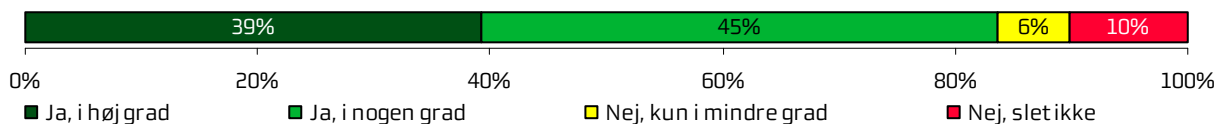
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=67)



Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



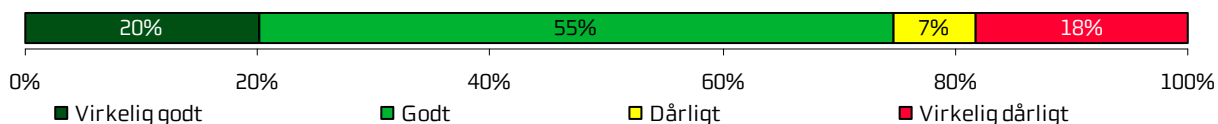
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



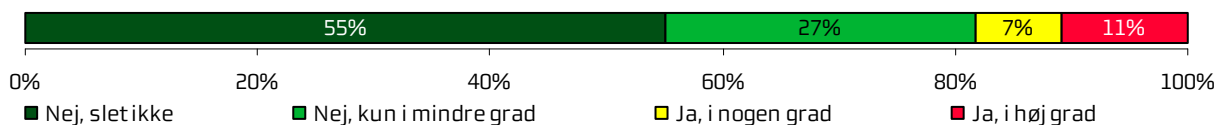
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=70)



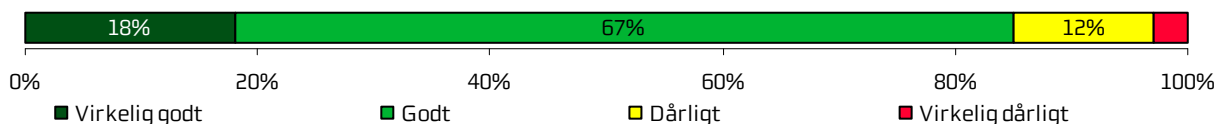
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=65)



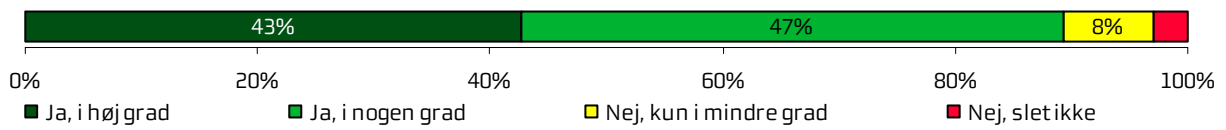
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=26)



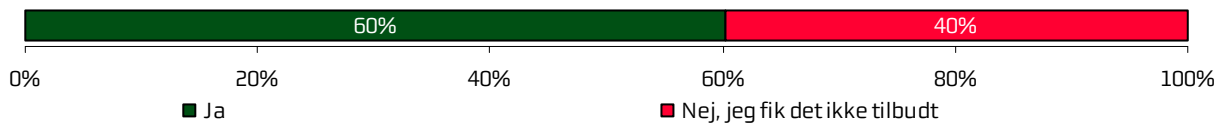
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	86 %	81 %	98 % *	73 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	96 %	93 %	95 %	85 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	86 %	86 %	97 % *	81 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	73 %	86 % *	87 % *	90 % *	86 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	77 %	65 %	64 %	38 % *	51 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	75 %	82 %	94 % *	80 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	85 %	90 %	90 %	98 %	89 %	93 %

Information

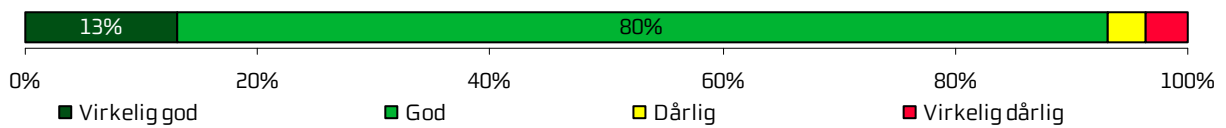
Personalet givet den information, du havde brug for (n=68)



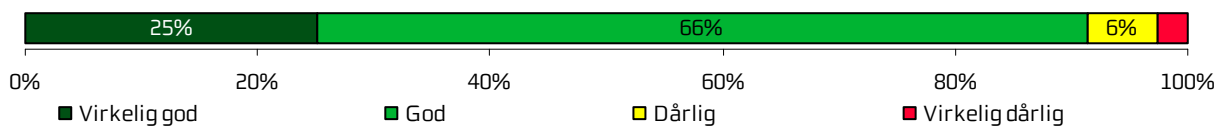
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



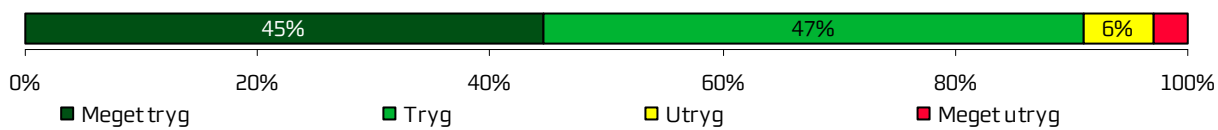
Vurdering af mundtlig information (n=67)



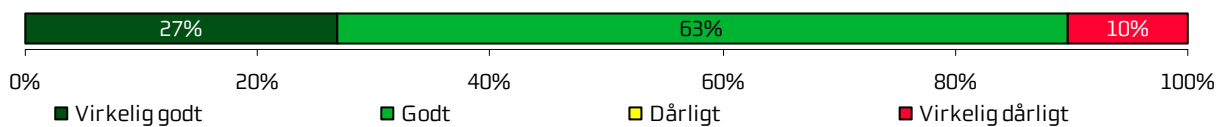
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	94 %	-	97 % *	85 %	89 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	56 %	49 %	92 % *	54 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	93 %	98 %	99 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	93 %	93 %	97 %	89 %	91 %

Udskrivelse

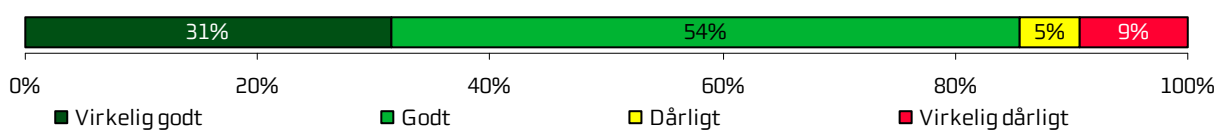
Tryghed ved udskrivelse (n=67)



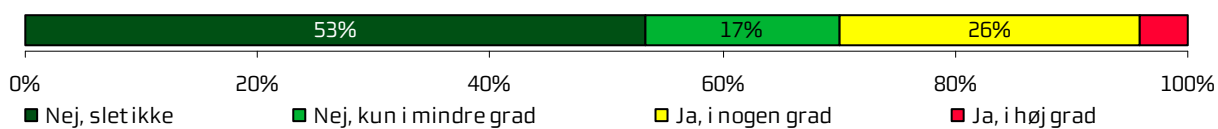
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



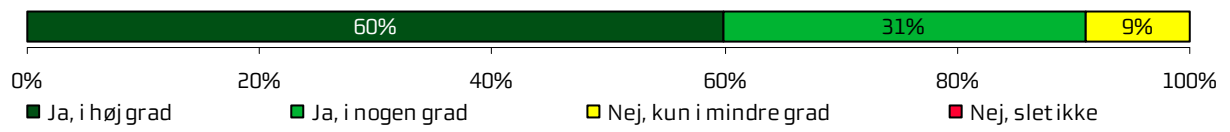
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=24)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	99 % *	91 %	91 %	83 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	84 %	100 %	98 %	85 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	88 %	84 %	94 %	84 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	93 % *	77 %	75 %	62 %	66 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=68)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	97 %	93 %	98 % *	90 %	94 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 19					
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmeplejehjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 47 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	47%	100%
Køn		
Mand	56%	50%
Kvinde	44%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det husker jeg ikke"
"Jeg blev ikke indkaldt"
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Ikke aktuelt for mig"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"
"Jeg blev ikke overflyttet"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"¹

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		70		100%
Køn				
Mand		39		56%
Kvinde		31		44%
Aldersgruppe				
Under 20 år		70		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		5		7%
Pårørende		63		93%
Modersmål				
Dansk		68		97%
Ikke dansk		2		3%
Indlæggelsesform				
Akut		55		79%
Planlagt		15		21%
Afsnitsnavn				
Akut børnemodtagelse		30		43%
Børne sengeafsnit B16		35		50%
Børne sengeafsnit B56		5		7%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	63	10	1	53	14
Køn						
Mand	38	52	7	2	31	8
Kvinde	9	77	14	0	22	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	63	10	1	53	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	44	0	17	5	0
Pårørende	21	67	11	0	46	14
Modersmål						
Dansk	25	65	8	1	51	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	60	13	2	40	13
Planlagt	28	72	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	26	61	13	0	23	6
Børne sengeafsnit B16	23	69	8	0	26	7
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	4	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	64	6	1	68
Køn					
Mand	32	61	5	2	38
Kvinde	27	67	7	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	64	6	1	68
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	61	22	0	17	5
Pårørende	25	69	7	0	61
Modersmål					
Dansk	29	65	5	1	66
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	27	66	6	1	53
Planlagt	38	55	7	0	15
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	34	62	3	0	29
Børne sengeafsnit B16	24	68	9	0	34
Børne sengeafsnit B56	40	40	0	20	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	55	9	4	68
Køn					
Mand	41	43	11	5	38
Kvinde	20	70	6	3	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	55	9	4	68
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	56	22	22	0	5
Pårørende	29	58	8	5	61
Modersmål					
Dansk	31	55	9	5	66
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	32	55	8	6	53
Planlagt	31	55	14	0	15
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	29	61	7	4	28
Børne sengeafsnit B16	29	54	11	6	35
Børne sengeafsnit B56	80	20	0	0	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	67	8	0	68
Køn					
Mand	28	65	7	0	38
Kvinde	20	70	10	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	67	8	0	68
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	78	22	0	0	5
Pårørende	20	71	9	0	61
Modersmål					
Dansk	24	69	7	0	66
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	26	63	11	0	53
Planlagt	19	81	0	0	15
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	24	72	3	0	29
Børne sengeafsnit B16	21	68	12	0	34
Børne sengeafsnit B56	60	20	20	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Howdan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	10	90	0	0	10	1	55
Køn							
Mand	0	100	0	0	5	1	30
Kvinde	20	80	0	0	5	0	25
Aldersgruppe							
Under 20 år	10	90	0	0	10	1	55
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	3	0	2
Pårørende	0	100	0	0	7	1	51
Modersmål							
Dansk	11	89	0	0	9	1	54
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	55
Planlagt	10	90	0	0	10	1	0
Afsnitsnavn							
Akut børnemodtagelse	-	-	-	-	1	0	29
Børne sengeafsnit B16	13	88	0	0	8	1	23
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	1	0	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	54	3	1	69
Køn					
Mand	44	51	3	2	39
Kvinde	40	57	3	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	54	3	1	69
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	22	39	22	17	5
Pårørende	43	55	2	0	62
Modersmål					
Dansk	43	53	3	1	67
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	48	51	0	1	55
Planlagt	20	65	15	0	14
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	50	50	0	0	30
Børne sengeafsnit B16	35	59	6	0	34
Børne sengeafsnit B56	40	40	0	20	5

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	40	24	13	43	1
Køn						
Mand	25	29	30	16	24	1
Kvinde	21	52	16	11	19	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	40	24	13	43	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	20	42	23	14	40	0
Modersmål						
Dansk	22	41	23	14	41	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	36	28	14	33	1
Planlagt	29	51	10	10	10	0
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	30	30	35	5	20	1
Børne sengeafsnit B16	14	52	14	19	21	0
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	24	59	17	70
Køn				
Mand	33	46	21	39
Kvinde	13	74	13	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	24	59	17	70
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	17	66	17	5
Pårørende	23	59	18	63
Modersmål				
Dansk	23	59	18	68
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	22	59	20	55
Planlagt	33	61	7	15
Afsnitsnavn				
Akut børnemodtagelse	20	60	20	30
Børne sengeafsnit B16	26	60	14	35
Børne sengeafsnit B56	40	40	20	5

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	15	72	13	38
Køn				
Mand	18	55	27	15
Kvinde	13	83	4	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	15	72	13	38
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	4
Pårørende	14	74	12	34
Modersmål				
Dansk	13	73	14	36
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	13	71	16	30
Planlagt	23	77	0	8
Afsnitsnavn				
Akut børnemodtagelse	8	77	15	13
Børne sengeafsnit B16	14	76	10	21
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	63	6	0	32	0
Køn						
Mand	34	56	10	0	11	0
Kvinde	29	67	5	0	21	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	63	6	0	32	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	27	66	7	0	29	0
Modersmål						
Dansk	30	67	3	0	30	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	67	8	0	24	0
Planlagt	50	50	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	30	70	0	0	10	0
Børne sengeafsnit B16	26	63	11	0	19	0
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	3	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	71	6	0	64	3
Køn						
Mand	32	57	11	0	37	1
Kvinde	11	89	0	0	27	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	71	6	0	64	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	83	0	0	5	0
Pårørende	21	72	7	0	57	3
Modersmål						
Dansk	24	72	5	0	62	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	71	6	0	50	2
Planlagt	22	71	7	0	14	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	19	81	0	0	26	1
Børne sengeafsnit B16	24	64	12	0	33	2
Børne sengeafsnit B56	40	60	0	0	5	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	93	7	68
Køn				
Mand	0	93	7	38
Kvinde	0	93	7	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	93	7	68
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	83	17	5
Pårørende	0	93	7	61
Modersmål				
Dansk	0	94	6	66
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	91	9	54
Planlagt	0	100	0	14
Afsnitsnavn				
Akut børnemodtagelse	0	97	3	30
Børne sengeafsnit B16	0	91	9	34
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	4

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	90	10	62	8
Køn					
Mand	0	88	12	36	3
Kvinde	0	92	8	26	5
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	90	10	62	8
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	66	34	5	0
Pårørende	0	91	9	55	8
Modersmål					
Dansk	0	92	8	60	8
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	89	11	49	6
Planlagt	0	94	6	13	2
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	0	96	4	25	5
Børne sengeafsnit B16	0	91	9	32	3
Børne sengeafsnit B56	0	40	60	5	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	50	4	6	64	6
Køn						
Mand	47	37	5	11	34	5
Kvinde	33	64	3	0	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	50	4	6	64	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	44	0	17	5	0
Pårørende	38	52	5	5	57	6
Modersmål						
Dansk	40	51	3	6	62	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	49	5	6	50	5
Planlagt	41	52	0	7	14	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	38	58	0	4	26	4
Børne sengeafsnit B16	39	48	6	6	33	2
Børne sengeafsnit B56	60	0	20	20	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	39	9	0	68	1
Køn						
Mand	55	32	13	0	38	1
Kvinde	50	47	3	0	30	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	39	9	0	68	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	22	17	0	5	0
Pårørende	50	41	8	0	61	1
Modersmål						
Dansk	53	40	7	0	66	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	40	9	0	54	0
Planlagt	57	36	7	0	14	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	43	50	7	0	30	0
Børne sengeafsnit B16	61	30	9	0	33	1
Børne sengeafsnit B56	60	20	20	0	5	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	48	17	4	67	3
Køn						
Mand	41	34	17	7	37	2
Kvinde	20	64	17	0	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	48	17	4	67	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	44	22	17	5	0
Pårørende	30	50	17	3	60	3
Modersmål						
Dansk	31	49	17	3	65	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	47	17	5	53	2
Planlagt	35	50	15	0	14	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	30	53	17	0	30	0
Børne sengeafsnit B16	34	41	19	6	32	3
Børne sengeafsnit B56	20	60	0	20	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	50	3	5	62	7
Køn						
Mand	48	40	3	9	34	5
Kvinde	36	60	3	0	28	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	50	3	5	62	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	42	49	4	5	56	6
Modersmål						
Dansk	42	51	3	3	60	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	44	4	6	47	7
Planlagt	33	67	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	56	41	4	0	27	3
Børne sengeafsnit B16	31	56	3	9	32	2
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	3	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	45	6	10	67	2
Køn						
Mand	30	47	8	15	38	1
Kvinde	51	41	4	4	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	45	6	10	67	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	44	0	17	5	0
Pårørende	39	44	7	10	60	2
Modersmål						
Dansk	39	46	6	9	65	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	46	4	11	52	2
Planlagt	39	40	14	7	15	0
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	41	45	7	7	29	0
Børne sengeafsnit B16	39	42	6	12	33	2
Børne sengeafsnit B56	20	60	0	20	5	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	73	27	70
Køn			
Mand	74	26	39
Kvinde	71	29	31
Aldersgruppe			
Under 20 år	73	27	70
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	83	17	5
Pårørende	73	27	63
Modersmål			
Dansk	73	27	68
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	67	33	55
Planlagt	93	7	15
Afsnitsnavn			
Akut børnemodtagelse	70	30	30
Børne sengeafsnit B16	74	26	35
Børne sengeafsnit B56	80	20	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	55	7	18	15	4
Køn						
Mand	23	35	12	31	9	1
Kvinde	16	84	0	0	6	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	55	7	18	15	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	15	62	8	15	13	4
Modersmål						
Dansk	22	58	8	12	14	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	55	7	18	15	3
Planlagt	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	17	67	17	0	6	3
Børne sengeafsnit B16	25	50	0	25	8	1
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	27	7	11	65	2
Køn						
Mand	55	26	5	14	36	1
Kvinde	55	28	10	7	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	27	7	11	65	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	54	26	8	12	59	1
Modersmål						
Dansk	55	27	8	10	63	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	29	7	12	52	2
Planlagt	68	16	8	8	13	0
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	62	28	3	7	29	0
Børne sengeafsnit B16	45	29	10	16	31	2
Børne sengeafsnit B56	80	0	20	0	5	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	18	67	12	3	26	2	38
Køn							
Mand	30	58	7	5	16	1	20
Kvinde	0	80	20	0	10	1	18
Aldersgruppe							
Under 20 år	18	67	12	3	26	2	38
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	0	1
Pårørende	17	69	14	0	22	2	35
Modersmål							
Dansk	16	68	13	3	24	2	38
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	15	65	16	4	19	0	33
Planlagt	27	73	0	0	7	2	5
Afsnitsnavn							
Akut børnemodtagelse	14	71	14	0	7	0	22
Børne sengeafsnit B16	13	73	13	0	15	2	15
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	4	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	47	8	3	68
Køn					
Mand	57	26	12	5	37
Kvinde	26	71	3	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	47	8	3	68
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	17	66	17	0	5
Pårørende	44	46	7	3	62
Modersmål					
Dansk	43	48	8	1	66
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	42	44	10	4	53
Planlagt	45	55	0	0	15
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	43	54	4	0	28
Børne sengeafsnit B16	43	46	6	6	35
Børne sengeafsnit B56	40	0	60	0	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	53	2	40	53	13
Køn						
Mand	6	45	3	46	33	5
Kvinde	5	65	0	30	20	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	53	2	40	53	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	6	51	2	41	49	10
Modersmål						
Dansk	6	51	2	41	51	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	55	0	45	40	11
Planlagt	24	44	8	24	13	2
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	5	50	0	45	20	7
Børne sengeafsnit B16	7	54	4	36	28	6
Børne sengeafsnit B56	0	60	0	40	5	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	80	3	4	30	2
Køn						
Mand	23	64	6	6	17	1
Kvinde	0	100	0	0	13	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	80	3	4	30	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	12	81	4	4	27	2
Modersmål						
Dansk	11	85	0	4	28	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	10	80	5	5	20	2
Planlagt	19	81	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	27	64	0	9	11	0
Børne sengeafsnit B16	0	94	6	0	17	1
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	2	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	66	6	3	67
Køn					
Mand	38	49	8	5	37
Kvinde	10	87	3	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	66	6	3	67
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	17	66	0	17	5
Pårørende	23	68	7	2	60
Modersmål					
Dansk	25	68	6	1	65
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	25	65	6	3	52
Planlagt	24	69	7	0	15
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	28	69	3	0	29
Børne sengeafsnit B16	21	67	9	3	33
Børne sengeafsnit B56	40	40	0	20	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	47	6	3	67
Køn					
Mand	45	44	5	5	37
Kvinde	44	50	7	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	47	6	3	67
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	61	39	0	0	5
Pårørende	41	49	7	3	60
Modersmål					
Dansk	45	48	6	2	65
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	43	48	8	2	52
Planlagt	52	42	0	7	15
Afsnitsnavn					
Akut børnemodtagelse	52	45	3	0	29
Børne sengeafsnit B16	35	50	9	6	34
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	27	63	0	10	10	3	57
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	2	34
Kvinde	15	85	0	0	7	1	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	27	63	0	10	10	3	57
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	1	0
Pårørende	31	52	0	17	6	2	55
Modersmål							
Dansk	21	68	0	11	9	3	56
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	31	52	0	17	6	3	46
Planlagt	-	-	-	-	4	0	11
Afsnitsnavn							
Akut børnemodtagelse	-	-	-	-	2	1	27
Børne sengeafsnit B16	0	83	0	17	6	0	29
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	2	2	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	54	5	9	19	51
Køn						
Mand	56	24	0	20	9	30
Kvinde	10	80	10	0	10	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	54	5	9	19	51
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	22	58	7	12	14	49
Modersmål						
Dansk	29	56	5	10	18	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	54	6	10	17	38
Planlagt	-	-	-	-	2	13
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	43	57	0	0	7	23
Børne sengeafsnit B16	20	60	10	10	10	25
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	2	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	17	26	4	24	45
Køn						
Mand	60	8	24	8	13	26
Kvinde	45	27	28	0	11	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	17	26	4	24	45
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	50	15	31	5	20	43
Modersmål						
Dansk	52	17	27	4	23	44
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	12	32	0	16	38
Planlagt	48	26	13	13	8	7
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	38	13	50	0	8	22
Børne sengeafsnit B16	60	20	13	7	15	19
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	1	4

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	31	9	0	68	2
Køn						
Mand	65	24	11	0	38	1
Kvinde	54	40	7	0	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	31	9	0	68	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	59	31	10	0	62	1
Modersmål						
Dansk	60	32	8	0	66	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	28	9	0	54	1
Planlagt	48	45	7	0	14	1
Afsnitsnavn						
Akut børnemodtagelse	67	27	7	0	30	0
Børne sengeafsnit B16	50	38	12	0	34	1
Børne sengeafsnit B56	-	-	-	-	4	1

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			8
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			8
Pleje			5
Relationer til personale			5
Ventetid			3

Børneafdelingen

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
2	Jeg blev indlagt via vagtlægen, som fortalte, at der var lidt ventetid.	Godt
4	Vores egen læge indlagde vores datter. Så vi kørte direkte fra lægen til sygehuset.	Godt
5	Der var en del ventetid i Børnemodtagelsen. Jv. prøvesvar.	Godt
6	Vi ventede mindst to timer, inden vi fik besked om, hvorfor der var ventetid.	Godt
9	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
10	De sagde, at der var ti minutters ventetid, men vi ventede i næsten en time.	Godt
10	De sagde, at det tog ti minutter, men vi sad i en time og ventede på lægen.	Godt
18	Vi blev sendt direkte fra praktiserende læge.	Virkelig godt
19	Anvist fra lægevagten på [et hospital i Region Midt]. Der blev henvist til en [] afdeling på et andet hospital [i Region Midt] uden angivelse af adresse. Det havde været rart at have en adresse eller kørselsvejledning.	Godt
ID Kommentarer - Børne sengeafsnit B16		Samlet indtryk
5	Stress og angst. Akut indlagt. Hun kan ikke rigtig huske de første to dage, fra hun blev indlagt.	Godt
9	Synes, det var for dårligt, at man efter en uges indlæggelse ikke kunne se eller finde ud af, at [mit barn] havde fnat.	Godt
13	Vi blev mødt af et sødt og venligt personale.	Dårligt
18	Videresendt fra vagtlæge.	Godt
20	Indlæggelsen skete akut.	Godt
ID Kommentarer - Børne sengeafsnit B56		Samlet indtryk
1	Kom på afdelingen efter fødsel [flere] uger før termin.	Virkelig godt
2	Han blev hasteindlagt efter opkald til alarm 112, hvor vi selv kom ind, da vi var på vej.	Godt

Børneafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Modtagelsen
4	Dejligt at se de var klar, da vi kom.	Virkelig god
9	Vi har åben indlæggelse [] og har i det store hele ikke noget at sætte en finger på.	Virkelig god
10	Blev modtaget af sødt og venligt personale.	Virkelig god
10	Blev modtaget af rigtig sød personale.	Virkelig god
13	Der går lang tid, fra man modtages af en sygeplejerske, til at barnet undersøges af en læge.	God
15	Nej.	God
18	Vi var uheldige at komme midt i vagtskifte, så der var nogle timers ventetid.	God
19	Afdelingen var informeret om vores ankomst. Vi fik en god behandling, mens [patienten] blev undersøgt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Modtagelsen
2	Det kunne være rart, hvis man blev fulgt hen, hvor man skal vente, frem for at man skal gå usikker frem og tilbage flere gange, fordi der er optaget de steder, man bliver sendt hen for at vente.	Uoplyst
6	Rigtig søde og hjælpsomme sygeplejersker.	Virkelig god
7	Ventetid grundet at personalet drak kaffe.	God
10	Vi synes, at der var dårlig information til min kone.	God
12	Lidt bedre skiltning om, hvor man skal henvende sig.	God
13	Afdelingen tog kontakt til os, så snart vi viste os på afdelingen. Positiv samtale med sygeplejerske.	God
15	Der manglede information om, hvor og hvornår vi fik en stue.	Dårlig
16	Vi er altid blevet taget rigtig godt imod på afdeling B06. Dog kan vi undre os over, at børn bliver bedt om at komme [tidlig morgen], når der tilsyneladende ofte er undervisning onsdag morgen til [et par timer senere], og børnene derfor skal vente på indgrebet i længere tid. Vi har oplevet dette flere gange.	Virkelig god
20	Der var lang ventetid på lægen.	God
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B56	Modtagelsen
2	Når man er ovre chokket over de mange, der kom til vores barns undsætning, så har vi masser af ros og skulderklap til personalet.	Virkelig god

Børneafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Fejlhåndtering
3	Fik det forkerte penicillin i to dage. Blev ringet op om at hente nyt pga. prøve viste anden bakterie.	Virkelig godt
5	Information omkring muligheder ved [anlæggelse af drop]. Vores datter blev stukket urimelig mange gange:(, inden en anden læge NN blev tilkaldt (lys, bedøvelse m.m.).	Uoplyst
6	Nogen sagde, vi skulle hjem med det samme, og nogen sagde noget andet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Mit barn var indlagt på grund af [problemer med lungerne]. Som følge af det skulle han jo selvfølgelig have den obligatoriske maske, og måden at give den på var ens ved alt plejepersonalet, på nær en sygeplejerske, hun havde en anden metode. Jeg kommenterede dette, hvilket blev modtaget med stor undren, for hendes metode var den korrekte, hvilket afdelingens skrivelse også bekræftede. Hendes kollegaer nægtede, at det, jeg havde påtalt, var korrekt!	Dårligt
8	- Der var ikke bestilt de blodprøver som var aftalt. Måtte selv gøre opmærksom på dette. - Blodprøverne var ikke bestilt fremskyndet således de var færdiganalysert til den aftalte lægesamtale, hvor vi skulle have svar. Måtte selv gøre opmærksom på dette flere gange. - Stor usikkerhed omkring diagnose. Svært at få et præcist svar. - Fik lovet kopi af journalnotater, men modtog det ikke, før jeg selv fulgte op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Fik at vide, at jeg kunne blive aflastet af en læge, og da vi blev indlagt, fik jeg at vide, at det havde de ikke tid til. Fik dog med nød og næppe lov til at få min [pårørende] indlagt sammen med os, så jeg kunne få lidt aflastning.	Godt
10	Fik at vide, at jeg kunne få hjælp til aflastning, men da jeg blev indlagt, fik jeg at vide, at det havde de ikke tid til. Fik dog lov til at få faren indlagt også, så han kunne hjælpe.	Godt
16	Der skete ingen fejl, men håndteringen af medicinerer var der ikke altid styr på. Hvad havde man fået? Hvor var pillerne? Etc. Kunne være gået galt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Forskellige holdninger til varighed af indlæggelsen. Fra vi afleverede urinprøve gik der otte dage, inden vi blev kontaktet, at vores datter stadigvæk havde nyrebækkenbetændelse. [Det er] alt for lang tid! Hun var blevet resistent over for behandlingen.	Godt
18	Min datter fik EMLA-plaster på inden blodprøvetagning. Personalet var ikke obs. på, at hendes hud ville hænge fast på plastret, da det blev taget af! Men det blev gjort i god mening.	Godt
19	Sygeplejerske glemte singular en aften. Hun regnede med, at den var givet om morgenen. Jeg kom selv i tanker om det efter puttetid.	Godt
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Fejlhåndtering
1	Blev sendt fra et sygehus til et andet, men på det andet sygehus vidste man ikke, vi kom.	Godt
9	Til trods for mange læger, kirurger og sygeplejersker kunne man ikke se, [hvad det var]. Ikke engang NN kunne se det. Vi skulle vente en uge hos jer. Kom til [speciallæge], og efter to minutter var det konstateret, og vi kunne komme i behandling.	Virkelig dårligt
10	Vi var ikke trygge ved personalet.	Virkelig dårligt
11	EDB var i stykker, så der blev ikke rettet i papirer og journaler. Måtte to gange bede om den rigtige dosis Panodil.	Virkelig godt
13	Vi var indlagt med vores datter på to år i [efteråret] (noget af tiden med åben indlæggelse).	Virkelig godt

Vores datter var igennem utrolig mange undersøgelser under hele forløbet. Feber omkring 40 og højt infektionstal. Lægerne var frustrerede, da de ikke kunne finde sygdommens årsag. Det tog alt for mange døgn at finde frem til lungebetændelse som årsag. Hårdt for forældre og mest for vores datter.

-  17 Tog for mange dage, før der kom svar på blodprøver, og podningsprøverne nåede der aldrig at komme svar på. Ikke engang [et par dage] efter hjemsendelse. Prøvede at ringe til afdelingen. Godt
-  19 Efter en uges indlæggelse blev vi sendt hjem med beskeden om, at [patienten] havde syre i spiserøret. Det havde hun ikke. Og ved senere indlæggelse finder man ud af, at hun er forstoppet i stedet (hvilket vi har sagt hele tiden). Godt
-  20 Der blev udleveret en PEP-maske med forkert modstand. Dette blev opdaget efter udskrivelse. Godt

Børneafdelingen







Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
1	Vi fik lov at overnatte, selv om vores [pårørende] var frisk, på grund af tidligere indlæggelse med grim oplevelse. Det, synes jeg, var utrolig flot, og det betød meget for os.	Virkelig godt
2	Jeg kunne godt have ønsket mig en bedre håndhygiejne. Da plastikhandskerne skræmte min indlagte søn meget, kunne man i stedet for at bruge handsker, have valgt at vaske hænderne i stedet for bare at spritte hænderne. Sprit er for øvrigt IKKE EFFEKTIVT nok til hver gang at erstatte afvaskningen af hænderne. Det er kun et godt supplement til afvaskningen.	Godt
8	Oplevede usikkerhed i forhold til opfølgning på iværksættelse af behandling. Følte selv, man skulle tjekke op på mange ting.	Dårligt
9	Synes alt i alt, det var godt. Dog kan man af og til ønske, at læger NN lytter lidt mere. Lidt af tiden, vi var indlagt, kunne have været tacklet lidt anderledes i forhold til noget medicin, der ikke blev givet hurtigt nok. Man kunne godt have kortet vores "ophold" af med to dage eller mere.	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
17	Da vi skulle hente medicin til hjemmebehandling på apoteket, var det ikke lagt ud på nettet. Journalen var heller ikke opdateret, da vi skiftede medicin, pga. at vores datter ikke kunne tåle det første, vi fik udleveret.	Uoplyst
18	Specielt en sygeplejerske og [en anden medarbejder] var VIRKELIG søde!	Virkelig godt
19	Det opleves som stressende og direkte negativt at være på firemandsstue. Dette særdeles pga. mangel på ro og forudsigelighed. Afbrudt nattesøvn og manglende ro medfører stress, der udsætter behandlingen og unødigt forlængelse af ophold. Nætterne var frygtelige! Dette vanskeliggjorde at have overskud til at give ro og tryghed til barnet samt huske de vigtige praktiske informationer om medicineringen.	Godt
	ID Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
6	Det var første gang, jeg var indlagt med [mit spædbarn], så jeg vidste ikke, hvad jeg skulle forvente med hensyn til behandling og, hvordan forløbet er. Er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
12	Vi oplevede ventetid på transporten mellem de to afdelinger (opvågning og Børneafdelingen). Det var for os unødigt ventetid i forløbet. Ikke ventetid på undersøgelser eller behandlinger.	Godt
13	Meget omsorgsfulde sygeplejersker og læger. Men utroligt, at vi, som forældre, selv skulle holde så hårdt fast på, at det kunne være lungebetændelse. Det blev afvist af mange læger. De talte i stedet om [mere alvorlige lidelser]. Hvilken forskrækkelse.	Dårligt
14	Har valgt, at skrive en klage på læge NN. Hun var nedrig, uempatisk og meget overfladisk under samtale med forældre. Under al kritik. Og sygeplejersken evnede ikke at udvise spor empati heller.	Godt
17	Der må gerne blive taget lidt hensyn til, at barnet har brug for sin middagssøvn, så det ikke skal af sted til undersøgelse, imens det sover. [].	Godt
19	Kunne have været rart, de havde lyttet til os første gang, så kunne vi have sparet en indlæggelse mere.	Godt
	ID Kommentarer - Børne sengeafsnit B56	Samlet indtryk
3	Jeg elskede den behandling, jeg fik, da jeg fødte min søn. Sygeplejersken, jordemoderen og lægerne passede virkelig godt på mig. Tusind tak.	Virkelig godt

Børneafdelingen**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
1	Der var ikke så meget at informere om, da vi har været turen igennem før.	Virkelig godt
8	Da vi selv efterspurgte en kontaktlæge på vores forløb, fik vi god information. Men havde vi ikke gjort det, ville det være meget svært at finde en rød tråd i forløbet, hvad informationer angår.	Dårligt
9	Synes, en af lægerne gjorde rigtig meget ud af at forklare og uddybe mange ting. Man kan godt mærke [forskel] erfaringsmæssigt samt hvem, der er inden for det område, vi "befinder" os, eller vores datter gør!	Virkelig godt
11	For dårlig (manglende) kontakt, da der ved udskrivelsen ikke var fundet en diagnose. Manglende opfølgning. Stadig syg over en måned efter. Situation uændret. Der skal undersøges videre på et tidligere tidspunkt.	Godt
12	Forskellige tolkninger af scanninger. Skyldes måske, at lægen med det overordnede ansvar var svær at forstå for sygeplejerskerne på den skriftlige beskrivelse af scanningen. Desuden var han svær at forstå mundtligt. Sproglige problemer.	Godt
17	Mangelfuld pga. mange læger var indblandet. De fik ikke noteret alt.	Uoplyst
19	Efter indlæggelsen har der manglet et kvalificeret sted at få vejledning især med hensyn til medicineringen. Vi blev henvist til egen læge, men dette har vist sig ikke at være godt nok. Desuden har den nævnte afbrudte søvn gjort, at vigtige mundtlige informationer er gået tabt.	Godt
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
8	Fik intet på skrift. Følte faktisk at afdelingen ikke helt vidste, hvad [patienten] fejlede. Var lidt skuffet over ikke at blive sendt videre til nogen, som kendte sygdommen. Blev ikke tilbudt socialrådgiver. Blev heller ikke oplyst om køresedler.	Uoplyst
9	De vidste jo ikke, hvad det var.	Godt
11	NN har astma. Vi blev informeret om Astmaskolen, men undrer os over, at vi ikke blev informeret et år tidligere.	Godt
13	Det var rigtig hårdt at forholde sig til sygdomme som meningitis og børnegigt, når vi trods alt var så langt fra. Lægerne bør være mere sikre, før de udtaler sig.	Dårligt

Børneafdelingen**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
	1	Akut indlagt.	Virkelig godt
	2	Jeg var meget tryk ved at blive udskrevet. Personalet var rigtig søde til at tage hånd om min indlagte søn!:)	Godt
	5	Mangler stadig at få tilsendt kopi af journal her [flere uger] efter udskrivelse :-)	Godt
	6	Vi kan stadig ikke forstå, vores datter spænder i den ene side af kroppen.	Godt
	ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
	20	Det kunne være rart med et kontaktkort med navn på en kontaktperson og relevante telefonnumre i tilfældet af, at der opstår spørgsmål omkring behandlingen efter udskrivelse.	Godt
	ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B56	Samlet indtryk
	3	Tusind tak for hjælpen.	Virkelig godt

Børneafdelingen

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
2	Jeg kunne godt tænke mig, at en mere grundig rengøring, kunne komme på tale. Jeg havde i de [] dage, som jeg var indlagt, ikke brugt teskeer. Alligevel [fandt] en rengøringsassistent en muggen teske under radiatoren, hvilket jeg [] tolker som meget sjusket. Desuden kunne jeg godt have tænkt mig, at bordet på stuen var rent, og sengebordet også havde været rent. [Fysiske rammer]	Godt
4	Vi var længe i modtagelsen inden vi kom på en [stue]. Kom ind [ved middagstid] og [om aftenen] blev vi tildelt en stue. Personalet havde forventet, at datteren ville kvikke hurtigt op, og at vi derfor kunne komme hurtigt hjem. Men da det ikke skete, ville det have været dejligt at få tildelt stuen noget før. [Ventetid]	Godt
5	Støv på lamper og i vindueskarme! :-) Ellers godt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
7	Når man er indlagt med et sygt barn, der kræver mange ressourcer, ville det være dejligt i de perioder, der er ro, hvor barnet sover, at tv'et fungerede. Det var rigtig øv. Rengøringen på legeværelset var heller ikke i top; fnuller susede rundt på gulvet. Krummer mm. under bordet osv.	Godt
8	Lige fra starten tilbyde en kontaktlæge og kontaktsygeplejerske, som kender til sygdomsforløbene. Dejligt, at en omsorgsfuld og dygtig læge meldte sig som kontaktperson i vores forløb. Ville være en idé i højere grad at effektivisere indlæggelsesforløb. Bruger så meget tid på at vente på stuegang, lægesamtaler, at man skal observeres uden at blive observeret. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
9	Synes at det er et rart sted at være, hvis man kan sige det sådan. Vi er desværre tvunget til at være der en de". Vi kan godt lide, at det for så vidt muligt er de samme sygeplejersker, der er omkring os. At der er nogen, vi kender godt og kender vores datter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Mindre ventetid fra modtagelse af sygeplejerske til lægeundersøgelse. [Ventetid]	Godt
14	Når man er indlagt i fire dage med sit barn i isolation, ville det være dejligt, hvis fjernsynet virkede, og man kunne få adgang til et trådløst netværk, så man kunne lave lidt arbejde. Ventetiden bliver lang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Lokaler er gamle. Især problem, at man skal sove på samme stue som andre. Meget forstyrrende for den søvn, man har brug for. [Fysiske rammer]	Godt
17	Der er alt for mange læger, der skal have fortalt det samme om sygdomsforløbet, og så gør de ikke sagen færdig. De glemmer alt fra at få lagt recept ud til at notere, hvilken medicin man eventuelt har fået eller i vores tilfælde skiftet imellem. At man skal vente i otte dage på at få at vide, man stadigvæk er syg, er uacceptabelt. Især når det er en baby, det drejer sig om. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
18	Der var noget rigtig sødt personale. Vi var i isolation, og der var en aften, hvor personalet ikke kunne finde tid til, at jeg kunne komme ud fra værelset i [seks timer]. Madautomaten var tom. [Vagten] smurte en ostemad til mig. Det var dejligt, men kunne godt have tænkt mig, at kunne have fået bare 20 minutter til aftensmad.	Virkelig godt
19	Gøre opmærksom på muligheden for, at barnet kan sove ude om dagen manglede. Det var hårdt at være indlagt, og jeg reagerede efterfølgende. Det, jeg manglede, var ro og aflastning. Sygeplejerske NN var helt fantastisk: sikker i sin viden, forstående og en problemknuser. 95 procent af personalet var imødekommende og havde relevant viden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
1	Som indlagt pårørende (far til dreng) er det vigtigt, at der er mad nok til alle, så man ikke skal bekymre sig om at få noget at spise men kan koncentrere sig fuldt ud om sit barn! [Pleje]	Godt
2	Det er ubehageligt at blive flyttet/flytte stue under indlæggelsen. Ventetid på narkose er fire og en halv time, og så bliver [patienten] flyttet til en stue med seks andre børn, der sidder og spiser foran én. Det er ikke rart, når barnet er skidt tilpas, fordi hun ikke må spise!	Godt
3	Synes at alle var meget søde, og det var hyggeligt at være der.	Virkelig godt
4	Vi synes helt klart, at NN skal vide, at han gør en forskel. Det betyder rigtig meget for os som forældre til et sygt barn, at man får al den information, man har brug for. Under vores sygdomsforløb ringede han flere gange hjem bare for at informere om diverse prøvesvar, så vi ikke skulle gå og vente på svar, og så var man også de bekymringer mindre. Generelt har personalet været rigtig imødekommende og hjælpsomme. Tak for det. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
8	Der kom sort slam ud af vandhanen. Blev sagt til afdelingen. De skal være bedre til at tilbyde deres hjælp. Nogle har svært ved at spørge om hjælp. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
9	Tilbyde de medindlagte forældremad. [Pleje]	Godt
13	Indlæggelsen var samlet set dårlig, fordi der gik så lang tid, før lægerne havde et svar. Omvendt var mange læger på sagen, og de gjorde, hvad de kunne. Med hensyn til personalet var indlæggelsen god! De var der for os :) [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
14	Badefaciliteter er uhumske og slidte. Senge var ikke afvasket ordentligt, der var blod og skidt på. Maden var ensidig og kedelig. Og pårørende og indlagte får dårligt nok noget at spise, da det skal hentes i kantine. Svært med syge børn. Ved køb af spisebillet, var der ikke nok mad med op, dvs. vi kunne ikke få til vi blev mætte. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
19	Gode, kompetente sygeplejersker! Kunne godt have ønsket mig en FAST kontaktlæge fra starten af! (Og ikke først på anden indlæggelse). Rengøringspersonalet snakkede og "snagede" for meget i vores forløb og tilstand! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
20	Standarden og kvaliteten af sygeplejersker var meget høj. Rengøringen på stuen og toiletter mangelfuld. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B56	Samlet indtryk
2	Der var kæmpe støvklumper og decideret manglende rengøring under vores senge i familiestuerne. [] Det må siges at være skuffende :([Fysiske rammer]	Godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

